|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 業者名稱: ○○食品股份有限公司  文件名稱: 產品申訴案件作業程序書  文件編號: QP-001  制定單位: 衛生管理管制小組  版 本: 1.0  制定日期: 107年6月1日 | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| 修 訂 紀 錄 | | | | | | | |
| No | 修訂日期 | 修訂申請單編號 | | 修 訂 內 容 摘 要 | | 頁次 | 版 本 |
| 1 | 107/6/1 |  | | 新制訂 | | 1-2 | 1.0 |
|  |  |  | |  | |  |  |
|  |  |  | |  | |  |  |
|  |  |  | |  | |  |  |
|  |  |  | |  | |  |  |
|  |  |  | |  | |  |  |
|  |  |  | |  | |  |  |
| 制定: | | | 審查: | | 核准: | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 制定日期 | 107年6月1日 | 產品申訴案件作業程序書 | 文件編號 | QP-001 | | |
| 制定單位 | 衛生管理管制小組 | 版 本 | 1.0 | 頁次 | 1/2 |
| 1.目的:為加強對客戶之服務及對客戶所提之抱怨及建議事項，本著服務精神及負責任的態度慎重處理，故訂定本程序作為客訴案件的處理依據，以期達到與客戶之間的雙向溝通，並能提供更高食品安全及品質的商品與服務。  2.範圍:消費者所有申訴的項目。  3.權責:  3.1業務部:受理客戶申訴案件及回覆。  3.2衛生管理人員:客戶產品申訴原因分析與調查。  4.定義:無  5.作業內容:  5.1客訴來源：由客戶以電話、口頭、信函、傳真、E-mail或親自蒞臨而得知之客訴訊息，並由業務部人員填具「產品申訴案件處理紀錄」(QP-001.01)。  5.2訊息研判：依據「產品申訴案件處理紀錄」(QP-001.01)上的記錄，由衛生管理人員進行研判客訴是屬於一般事件或重大事件，進而採取因應對策：  5.2.1一般事件：若客訴原因非屬產品品質之案件而屬產品不符規定之個案，則由業務部人員直接向客戶解釋說明並就該事件進行適當處理，記錄結果後予以結案歸檔。  5.2.2重大事件：若客訴原因為產品品質之案件，則業務部人員需協調相當人員前往訪視客戶，並將樣品帶回交由衛生管理人員進行分析與檢驗。  5.2.3疑似屬重大事件之客訴案件，若業務部人員仍無法判定時，可由召開會議討論。  5.3訪視客戶、取回樣品：訊息研判後，若屬於重大事件時由業務課人員協調相關人員前往客訴處進行了解實情，若有客訴樣品則帶回樣品並交由衛生管理人員進行檢驗。  5.4原因分析：衛生管理人員人員將客訴產品進行初步檢測，並提出報告以了解異常之原因。  5.5異常處理作業：  5.5.1衛生管理人員進行矯正措施及效果確認，並將異常原因及矯正情形呈報主管後，完成案件申訴作業程序。  5.5.2若經品保課人員檢驗分析後發現，該客訴產品屬整批異常之可能性極高時，應在進行異常矯正措施之前，召開會議討論該批產品是否為整批異常，若為整批異常則予以回收，則依「成品回收作業程序」辦理。 | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 制定日期 | 107年6月1日 | 產品申訴案件作業程序書 | 文件編號 | QP-001 | | |
| 制定單位 | 衛生管理管制小組 | 版 本 | 1.0 | 頁次 | 1/2 |
| 5.6回覆客戶：業務部人員需將缺失原因及矯正情形回覆客戶(消費者)結案記錄，並向客戶致歉。若涉及金錢賠償問題，應另案呈報廠長核准後請業務部處理。  5.7結案：承辦客訴事件之衛生管理人員應將處理過程詳細記錄於「產品申訴案件處理紀錄表單」，再呈報廠長核示後結案。  6.參考文件:  6.1成品回收作業程序 (QP-002)  7.表單:  7.1:產品申訴案件處理紀錄表 (QP-001.01) | | | | | | |

○○食品股份有限公司

產品申訴案件處理紀錄表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 客 戶 名 稱 | |  | | 受 理 日 期 | 年 月 日 |
| 預計完成時間 | | | 年 月 日 | 實際完成時間 | 年 月 日 |
| 受  理  單  位 | 1.申訴事項說明（請詳填產品品名、產品批號、出貨日期、不良情況）  品名:  批號:  出貨日期:  不良情況:  □有異物 □發霉  填寫人員:  □酸敗 □重量不足  □其他 | | | | |
| 責  任  部  門 | 2.異常原因分析：  主管： 填表人： | | | | |
| 3.處理對策：  a.補救方案（預計完成期限 年 月 日）  b.預防措施（預計完成期限 年 月 日）  主管： 填表人： | | | | |
| 品  管  部 | 4.效果確認：  主管： 填表人： | | | | |

表單編號:QP-001.01 版本:1.0 保存期限:5年